

## **El Indecopi en Pasco, en coordinación con el Programa País, capacitó a pobladores de la C.C de Chichurraquina sobre el uso del Libro de Reclamaciones**

Ciudadanos y ciudadanas de la comunidad campesina Chichurraquina, del distrito de Santa Ana de Tusi, provincia de Pasco, fueron capacitados por expertos de la Oficina Regional del Indecopi en esta región sobre la importancia y el uso del Libro de Reclamaciones (LR). Así la institución, en coordinación con el Programa País, continuó con sus acciones destinadas a sensibilizar a los pobladores sobre sus derechos como consumidores, así como fortalecer el conocimiento sobre el uso de las diferentes herramientas.

La charla estuvo a cargo de la abogada Sonia Kelly Victorio Justiniano, especialista en temas de protección al consumidor, quien explicó que el Libro de Reclamaciones es una herramienta útil para la protección de los derechos del consumidor, que permite consignar en sus hojas los reclamos y quejas de los consumidores ante un posible conflicto de consumo y, por tanto, debe estar disponible en todos los establecimientos comerciales abiertos al público.

En esa línea, se precisó la diferencia entre un reclamo y una queja. Al respecto, informó que el “reclamo” es la disconformidad con el producto adquirido o el servicio prestado; mientras que la “queja” es la disconformidad que no está relacionada al producto o servicio adquirido, sino a la atención dada por el proveedor. Por ejemplo, cuando el dependiente de un establecimiento es irrespetuoso con el cliente.

En la charla, también, se señaló que el proveedor debe dar **respuesta a los reclamos registrados** en el Libro de Reclamaciones en un **plazo máximo de 30 días calendario**. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual, cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, pero debe ser comunicado al consumidor antes que acabe el plazo inicial.

El consumidor que no recibe respuesta del proveedor en el plazo de 30 días calendario puede presentar su denuncia ante el Indecopi, adjuntando copia de la Hoja de Reclamación, a fin de que se inicie un procedimiento sancionador contra el establecimiento responsable. Asimismo, puede hacer su denuncia en caso el proveedor no ponga a disposición del consumidor el Libro de Reclamaciones.

Como información complementaria, se recordó los canales de atención del Indecopi en la región de Pasco:

**Central Telefónica** : 01-224-7800 / 0-800-4-4040+6 (Anexo 6303)  
**Celular** : 944804520  
**Correo electrónico** : [psc-reclamos@indecoi.gob.pe](mailto:psc-reclamos@indecoi.gob.pe)

Finalmente, es necesario destacar que esta actividad ha permitido fortalecer las coordinaciones interinstitucionales orientadas a temas de consumo, asumiendo compromisos de un trabajo conjunto entre el Programa País y la Oficina Regional del Indecopi en Pasco.

**Pasco, 05 de agosto de 2021**